

## **Psikologi layanan terhadap pemustaka dan kualitas layanan prima**

**Faridah Hanum**

### ***Abstracts***

*This article discusses about service psychology of users and quality of service excellence. Service or user psychology is a science that studies human behavior in the process of interaction work in service centers, that is between customers/ users and officers/ employees.*

*Keywords: psychology, service, users*

### **Pendahuluan**

Mengacu pada undang-undang nomor 43 tahun 2007 bahwa perpustakaan didefinisikan sebagai institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan/ fungsi-sungsi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Sedangkan Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Kemudian didalam istilah Perpustakaan bukan hanya ada Pustakawan tetapi ada juga istilah lain yang sangat erat hubungannya dengan perpustakaan yaitu pemustaka. Pemustaka dapat diartikan dengan pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Sementara itu, sumber daya perpustakaan adalah semua tenaga, sarana dan prasarana, serta dana yang dimiliki atau dikuasai oleh perpustakaan. Menurut Nasution (1990,139) dalam

Supriyono (2001) "*perpustakaan adalah pelayanan*". Pelayanan berarti kesibukan. Koleksi bahan perpustakaan harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Perpustakaan tanpa pelayanan adalah gudang buku. Karena itu sebuah perpustakaan harus di kelola dengan baik, mulai dari pengumpulan bahan/informasi, pengelolaan, penataan, perawatan sampai dengan distribusi atau penyebaran informasi kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan misi didirikannya sebuah perpustakaan yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Karena itu fungsi dari layanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri, yakni perpustakaan harus dapat memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada penggunaanya dan yang paling penting dalam pelayanan perpustakaan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi yang siap digunakan secara langsung.

Pemberian informasi yang cepat, tepat dan akurat, akan sangat membantu pemustaka, oleh karena itu pustakawan sebagai insan perpustakaan juga harus menjadikan informasi sebagai komoditas yang siap digunakan bagi yang membutuhkan.

Selain itu didalam pembahasan perpustakaan juga ada yang namanya Psikologi layanan terhadap pemustaka dan kualitas layanan prima. Seperti yang kita ketahui bahwasanya psikologi adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan hubungan antar manusia, secara singkat bisa diartikan sebagai ilmu tentang tingkah laku manusia. Namun pada hakikatnya psikologi bisa diterapkan pada setiap bidang dan segi kehidupan, termasuk bisa dikaitkan dengan ilmu perpustakaan.

## **Pembahasan**

### **A. Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka**

#### **1. Pengertian Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka**

Psikologi berasal dari Bahasa Inggris “Psychology”. Kata psychology merupakan dua akar kata yang bersumber dari bahasa Greek (Yunani), yaitu: (1) psyche yang berarti jiwa; (2) logos yang berarti ilmu. Jadi secara harfiah psikologi adalah ilmu jiwa atau bisa di sebut ilmu yang mempelajari kejiwaan atau ilmu yang mempelajari tentang gejala-gejala jiwa manusia.

Sedangkan Pengertian Psikologi menurut Ensiklopedi Nasional Indonesia Jilid 13 (1990) yaitu; Psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dan binatang baik yang dapat dilihat secara langsung maupun yang tidak dapat dilihat secara langsung.

Kemudian Cabang-cabang psikologi dapat digolongkan berdasarkan kekhususan bidang studinya, baik ilmu dasar (teoritis), maupun yang bersifat terapan (praktis). Dalam penerapannya, psikologi berkembang ke berbagai aspek kehidupan manusia, demikian juga titik singgung dengan ilmu-ilmu lain juga semakin banyak, misalnya dengan ilmu manajemen, ilmu ekonomi, ilmu sosial dan ilmu perpustakaan.

Ilmu psikologi sangatlah penting bagi pustakawan. Melalui pengetahuan psikologi ini pustakawan dapat meningkatkan profesionalismenya yang akan berpengaruh terhadap kinerja layanan di perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Sedangkan layanan dapat diartikan dengan membantu, mengurus atau melayani apa yang diperlukan oleh seseorang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Psikologi pelayanan merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku

manusia dalam proses interaksi kerja di pusat-pusat jasa pelayanan, yaitu antara pelanggan atau pemakai dan petugas atau pegawai maupun karyawan.

## **2. Psikologi Bagi Pustakawan**

Untuk dapat memahami kepribadian tidak mudah karena kepribadian merupakan masalah yang kompleks. Kepribadian itu tidak hanya melekat pada diri seseorang, tetapi lebih merupakan hasil suatu pertumbuhan yang lama dalam suatu lingkungan budaya.

Para ahli menyebutkan bahwa kepribadian adalah kesan yang ditimbulkan oleh sifat-sifat lahiriah seseorang, seperti cara berpakaian, sifat jasmaniah, daya pikat dan sebagainya. Disebutkan juga bahwa kepribadian adalah organisasi dinamis dalam individu sebagai makhluk yang bersifat psikofisik yang menentukan penyesuaian dirinya secara unik terhadap lingkungan.

Kepribadian seseorang akan tumbuh dan berkembang sesuai dengan pengalaman pribadi masing-masing. Beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan kepribadian antara lain: perasaan bersalah, benci, cemas, kepercayaan yang diemban, harapan yang dicamkan dan kasih sayang yang diterima dari lingkungan. Dengan kita mencoba mengenal dan kemudian memahami istilah kepribadian, maka kemudian diharapkan akan mempermudah.

Pustakawan khususnya bagian sirkulasi adalah sebuah pekerjaan yang dituntut untuk menghadapi orang yang beranekaragam, mulai dari keberagaman usia, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi dan lain-lain. Untuk dapat melayani kebutuhan informasi mereka, penting bagi pustakawan untuk memiliki pengetahuan psikologi. Dengan pengetahuan psikologi ini pustakawan dapat mengenal kepribadian pemustaka yang selanjutnya dapat memprediksi

kebutuhan informasi mereka. Dengan demikian pustakawan dapat menentukan tindakan dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka, apakah mereka ingin informasi ilmiah, artikel ringan atau mereka sekedar ingin berekreasi melalui koleksi fiksi sehingga pelayanan yang diberikan lebih optimal.

### **3. Psikologi dan Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan menempati posisi strategis dalam kehidupan umat manusia, bahkan dapat dipakai sebagai tolak ukur tinggi rendahnya peradaban suatu bangsa. Salah satu faktor signifikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh keberadaan dan pemanfaatan perpustakaan.

Dalam mengembangkan perpustakaan, perlu adanya dukungan dari ilmu- ilmu lainnya, salah satunya adalah ilmu psikologi. Ilmu psikologi dapat meningkatkan profesionalisme pustawan. Dengan profesionalisme yang tinggi, pustakawan dapat memuaskan kebutuhan informasi pemustaka. Dengan demikian dapat tercipta adanya suatu interaksi aktif antara pemustaka dan pustakawan. Faktor penting lain yang menentukan terjadinya interaksi sosial di perpustakaan adalah persepsi positif pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan pustakawanya.

Daya tarik antarpribadi juga menjadi faktor yang menentukan terwujudnya interaksi sosial. Yang mempengaruhi daya tarik antarpribadi, di antaranya adalah kesempatan untuk berinteraksi, baik yang berhubungan jarak fisik maupun jarak psikologis. Pendekatan untuk mengetahui daya tarik antar-pribadi, dapat dilakukan melalui pendekatan kognitif dan pendekatan formulasi pada hukum-hukum belajar.

Hal sederhana lainnya yang sangat penting bagi pustakawan adalah keramahan. Apabila pustakawan ramah terhadap pemustaka, mereka akan nyaman untuk

berkomunikasi dengan para pustakawan. Melalui jalinan komunikasi yang baik inilah dapat tercapai relevansi yang tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan pemustaka. Komunikasi dalam lingkup perpustakaan ini tidak hanya terbatas pada komunikasi “face to face” pustakawan dan pemustaka saja.

Komunikasi disini dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan berita, pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi ini tidak akan terjadi apabila tidak ada komunikator, pesan yang disampaikan dan komunikan yang menerima pesan tersebut.

Namun demikian, komunikasi dalam kenyataannya tidak seperti yang dikatakan itu. Masih terdapat sejumlah kemungkinan penghalang, dan penyaring di dalam proses komunikasi. Pengirim (komunikator) mencoba untuk mengkodekan berita, pesan atau buah pikirannya kedalam suatu bentuk yang dianggapnya paling tepat. Kemudian kode-kode tersebut dikirimkan, dan penerima (komunikan) berusaha memahami kode tersebut. Tetapi di dalam proses perjalanan berita tadi banyak terdapat serangkaian persepsi atau gangguan yang dapat mengurangi kejelasan dan ketepatan pesan atau berita.

Halangan paling besar untuk mencapai komunikasi yang efektif adalah jika terjadi aneka macam persepsi atau gangguan. Misalnya, komunikator menyampaikan pesan dengan tidak jelas dan menggunakan saluran transmisi yang salah mungkin si komunikan sedang memikirkan hal lain pada saat ia harus menerima pesan tersebut. Dalam kondisi seperti itu ia hanya mendengar tetapi mungkin tidak tahu tentang isi pesannya.

#### **4. Karakteristik Pemustaka dan Cara Menghadapinya**

Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemustaka:

- a. Pendiam, dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya
- b. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin
- c. Banyak bicara, dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya
- d. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya seta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia
- e. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberi banyak pilihan namun mengikuti seleranya.
- f. Senang membantah, harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat
- g. Lugu, dihadapi dengan apa adanya menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan
- h. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya
- i. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul
- j. Sombong, dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta memberi kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati.

## **B. Psikologi Layanan Terhadap Kualitas Layanan Prima**

### **1. Pengertian Psikologi Layanan Terhadap Kualitas Prima**

Kualitas layanan merupakan peranan yang sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebarluasan informasi dan memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu keberadaan pengguna perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka. Menurut Tjiptono (1999: 30) definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kotler (1997:49) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa psikologi Kualitas Layanan adalah ilmu yang mempelajari tentang aktifitas manusia, baik sikap maupun perilaku dalam mengembangkan diri untuk menjadi profesional dalam bidang pelayanan. Dimana pelayanan disini adalah pelayanan yang berhubungan dengan perpustakaan.

Dimana didalam pelayanan tentunya ada kaitannya dengan kepuasan. Dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani dan dilayani.



## 2. Karakteristik Kualitas Layanan Prima

<b>Bidang Jasa Layanan</b>	<b>Realibility Keandalan</b>	<b>Responsiveness Daya Tanggap</b>	<b>Assurance Jamina</b>	<b>Emphaty</b>	<b>angibles Bukti</b>
Pemrosesan Informasi (pelanggan internal)	Menyediakan Informasi yang Dibutuhkan pada saat diminta	Respon cepat Terhadap permintaan, tidak birokratis menangani masalah dengan segera	Staf berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya	Mengenal pengguna (pelanggan internal) sebagai individu, memahami	Laporan internal kantor, busana karyawan

## 3. Manfaat Kualitas Layanan Prima

<b>Sasaran Layanan Prima</b>	<b>Manfaat Layanan Prima</b>		
	<b>Untuk Pemustaka</b>	<b>Untuk Pustakawan</b>	<b>Institusi Perpustakaan</b>
Memuaskan Pemakai	Kebutuhan Terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas ( <i>corporate image</i> )
Meningkatkan loyalitas pemakai	Merasa dimanusiakan, dihargai dan mendapat	Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat bagi	Kelangsungan hidup Terjamin

Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pemakai	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya,
Meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga sebagai anggota perpustakaan yang	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih dihargai dan sebagai

## Penutup

### Kesimpulan

1. Psikologi pelayanan atau pemakai merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di pusat-pusat jasa pelayanan, yaitu antara pelanggan/pemakai dan petugas/pegawai/karyawan.
2. Kotler (1997:49) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat

3. Manfaat Kualitas Dari Layanan Prima

<b>Sasaran Layanan Prima</b>	<b>Manfaat Layanan Prima</b>		
	<b>Untuk Pemustaka</b>	<b>Untuk Pustakawan</b>	<b>Institusi Perpustakaan</b>
Memuaskan Pemakai	Kebutuhan Terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas ( <i>corporate image</i> ) baik
Meningkatkan Loyalitas pemakai	Merasa dimanusiakan, dihargai dan mendapat pelayanan	Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat	Kelangsungan hidup Terjamin
Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pemakai	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan
Meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga sebagai anggota perpustakaan yang prestisius	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme dan karir	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih dihargai dan sebagai percontohan bagi unit/ lembaga yang lain.

### **Kritik dan Saran**

Harapan kami kepada kita sebagai calon pustakawan agar betul-betul memberikan layanan yang memuaskan kepada pemustaka dan faham terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pemustaka karena tugas kita adalah memang untuk melayani pemustaka.

### **Daftar Pustaka**

- Ayu indraswari. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan*, 2008 Sumber: <http://www.pemustaka.com/meningkatkan-kualitas-pelayanan-perpustakaan.htm>.
- Agus Saputera, *Teknologi Informasi Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*, 2013. <http://riau.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&=10103>
- Leonardo Budi Hasiholan, *Program Studi Manajemen Universitas Pandanaran*, 2016. <http://jurnal-sosioekotekno.org/article/116376/pengaruh-kualitas-layanan-dan-kepuasan-terhadap-loyalitas-pengunjung-museum-jawa-tengah-ranggawarsita.html>
- Morgan Eric Lease, 1999, *Possibilities For Proactive Library Services*, Jurnal Ebsco host, USA : Computers in Librarians.
- Tasik Hotel, *Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap* . 2013.
- Rockman Illene F, 1999, *End-User Service in Academic Librarian*, USA : Jurnal Emeraldislight. <http://www.tasikhotel.com/2013/07/pelayanan-prima-dan-kualitas-berdasarkan-sikap.htm>
- Teguh Yudi Cahyono, *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*, 2013, <http://www.tasikhotel.com/2013/07/penerapan-layanan->

[prima-dan-nilai-tambah--untuk-meningkatkan-kepuasan-pemustaka.htm](#)

Wang Minglu, 2013, Suporting the Research Process Through Expanded Library Data Services. Jurnal Emeraldinsaight, USA: Reitgers University Libraries, Newark, New Jersey

Yulian Purnama, *10 Cara Meningkatkan Nilai Produk dan Layanan Anda*. 2013. <http://pengusahamuslim.com/10-cara-meningkatkan-nilai-produk-dan-layanan-anda#.UqfoB> selasa 23 april.